

STUDI DESKRIPTIF *CUSTOMER COMPLAINT* DI RESTORAN HOTEL MERITUS SURABAYA

Boby Hartanto Salim

Jurusan Manajemen Peminatan Manajemen Layanan Dan Pariwisata
blink_200290@yahoo.com

Abstrak – Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang *customer complaints* di restoran Hotel Meritus Surabaya. Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah membeli, makan dan minum di Hotel Meritus Surabaya dan pernah melakukan *complaint*. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras nominal yang menggunakan beberapa pilihan jawaban yang sudah tersedia di setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan distribusi frekuensi atau tabel frekuensi, persentase dalam diagram batang dan tabulasi silang. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa paling banyak *customer complaints* pada rasa dan kualitas dan paling banyak bentuk komplain pada rasa makanan yang disajikan tidak enak, Pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran paling banyak bentuk komplain pada terdapat sering kesalahan pencatatan pada nota, pada bentuk *customer complaints* perlengkapan dan suasana paling banyak pada peralatan meja tidak lengkap dan pada bentuk *customer complaints* karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama

Kata Kunci : *customer complaints, restoran, hotel*

Abstract - *Abstract - The purpose of this research is to find a picture of customer complaints at Meritus Surabaya Hotel restaurant. The target population in this study were men and women who never buy, eat and drink at the Hotel Meritus Surabaya and never did complaint. Level measurements used in this study is that using a nominal level several answer choices that are available in any questions in the questionnaire data processing method used in this study include use of a frequency distribution or frequency tables, bar charts and percentages in the cross-tabulation. Of this study showed that most customer complaints on taste and quality and most forms of complaints on the taste of the food served was not bad, In the form of customer complaints and the price of most forms of payment are frequent complaints in the memorandum recording errors, in the form of customer complaints equipment and the atmosphere most of the equipment on the table is not complete and will the customer complaints and service employees at no more than the presentation of the food and drinks are very long*

Keyword : *customer complaints, restoran, hotel*

PENDAHULUAN

Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada perkembangan jenis usaha dan bisnis semakin berkembang terutama usaha di bidang bisnis *Food and Beverages*. Salah satu kebutuhan primer manusia yaitu kebutuhan pangan mengakibatkan bisnis *Food and Beverages* memiliki nilai lebih dibandingkan bisnis lainnya. Ditambah lagi dengan adanya saat ini *trend* wisata kuliner membuat pertumbuhan bisnis *Food and Beverages* semakin memiliki prospek yang baik.

Pertumbuhan bisnis *Food and Beverages* yang memiliki prospek baik dapat dilihat dari pertumbuhan industri hotel dan restoran seperti yang dijelaskan oleh Wakil Sekretaris Jenderal Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Carla Parengkuan mengatakan industri hotel dan restoran nasional selama semester I-2012 diperkirakan tumbuh sekitar 5% dibandingkan periode sama tahun lalu. Angka itu merupakan pertumbuhan rata-rata di seluruh Indonesia. Selain Bali, lanjutnya, pulau Jawa masih berkontribusi besar terhadap pertumbuhan tersebut. Wisatawan mancanegara (wisman) yang paling mendominasi kunjungan hotel dan restoran di Indonesia adalah dari Australia, Singapura dan Malaysia (<http://economy.okezone.com>).

Di Jawa Timur sendiri bisnis *food & beverage* (F&B) di Jawa Timur dinilai masih sangat potensial. Apalagi hal tersebut ditunjang pertumbuhan pusat-pusat perbelanjaan yang menyediakan *food court*. Hal lain, adalah meningkatkan kelompok masyarakat kelas menengah yang notabene adalah pengunjung utama pusat perbelanjaan.

Potensialnya Jawa Timur sebagai bisnis *food & beverage* (F&B) dijelaskan oleh Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur Tjahjono Haryono bahwa peningkatan jumlah kelompok kelas menengah membuat bisnis kafe dan restoran masih sangat potensial. Dari data Pemprov Jatim, pendapatan per kapita warga memang diprediksi bisa menembus angka 3.500 dolar AS pada 2013. Tahun ini pendapatan per kapita ditargetkan bisa mencapai 2.700-2.800 dolar AS. Adapun pendapatan per kapita Jatim pada 2010 sebesar Rp 20,77 juta, meningkat dibanding 2009 yang mencapai Rp18,45 juta per kapita (<http://www.centroone.com>).

Kota Surabaya sebagai ibu kota Jawa Timur juga mempunyai prospek yang baik dalam bidang *food and beverage* saat ini terus berkembang menjadi kota bisnis yang sibuk kedua setelah ibu kota Jakarta. Sarana dan prasarana penunjang pertumbuhannya terus tersedia dan makin lengkap. Hotel dan tempat penginapan menjadi satu dari penunjang sektor bisnis ini.

Di Surabaya peningkatan tren tingkat hunian ini menggejala sejak tiga atau dua tahun terakhir. Termasuk juga hal permintaan layanan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) yang terus meningkat. Ini seiring dengan tren kota Surabaya yang terus bergerak menjadi kota yang kian ramai. Pertumbuhan kota menggerakkan bisnis hotel dan penginapan. Persaingan pun tak dapat dihindarkan berlomba memberikan layanan terbaik dan paling berkesan, sebab mereka menginap di hotel tidak hanya di akhir pekan. Tetapi di hari Senin hingga Jumat juga dibutuhkan. Semakin banyak penyedia layanan hotel, semakin ketat unjuk pelayanan paling prima (<http://wisata.suarasurabaya.net>).

Di Surabaya menurut Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jatim, Tjahjono Haryono bisnis di sektor Food and Beverage di kota Surabaya sangat prospektif. Hal ini dapat dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Jatim mencatat, pada triwulan II 2012 pertumbuhan tertinggi terjadi pada sektor perdagangan, hotel dan restoran (PHR) sebesar 10,54%. Sementara pertumbuhan terendah dari sektor pertambangan dan penggalian sebesar 1,66%. Pada semester I tahun 2012 pertumbuhan tertinggi terjadi pada sektor pengangkutan dan komunikasi sebesar 10,37% dengan sumbangan pertumbuhan 0,76% (<http://www.seputar-indonesia.com>).

Menurut Wiwiek Widayanti, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surabaya potensi wisata yang paling besar di Surabaya ini yakni belanja dan kuliner. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan resto dan kafe di Surabaya yang meningkat 10-15% per tahun dan banyak para wisatawan lokal yang rela datang jauh-jauh ke Surabaya hanya untuk menikmati wisata kuliner atau sekadar berbelanja di mal (<http://www.surabaya.go.id>). Dilihat dari perilaku masyarakat tersebut yang memiliki motif wisata belanja dan wisata kuliner, maka salah satu misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Surabaya pada tahun 2011-2012 adalah menjadikan Kota Surabaya selain dikenal dengan kota wisata

belanja juga menjadi kota dengan tujuan wisata kuliner terbesar di Jawa Timur (<http://www.surabayapost.co.id/>).

Menurut Cousin (2002:48), salah satu kesuksesan restoran sangat bergantung terhadap kemampuan pihak pengelola untuk dapat menerapkan strategi yang tepat dalam restoran agar tidak kalah dalam persaingan dengan restoran lainnya, serta membuat pelanggan menjadi loyal sehingga tidak mudah berpindah ke restoran pesaing. Terutama, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat maka setiap restoran harus mempunyai keunggulan dibanding dengan restoran lain. Keunggulan mengenai cita rasa, fasilitas, pelayanan, suasana, serta kecepatan penanganan masalah yang dihadapi oleh konsumen agar konsumen merasa puas, dihargai dan menjadi loyal terhadap restoran tersebut.

Menurut Barlow (2000) mempertahankan kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi sebuah restoran untuk meningkatkan pendapatan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh disaat ekspektasi pelanggan sesuai dengan produk atau layanan perusahaan. Tetapi disaat terjadi ketidaksesuaian ekspektasi pelanggan dengan produk atau layanan yang ditawarkan maka dapat terjadi ketidakpuasan. Menurut Snellmann dan Vihtkari (2003) serta Kau dan Serene (1995) Ketidakpuasan pelanggan dari evaluasi atas ekspektasi pembelian produk atau layanan dapat menghasilkan keluhan.

Keluhan merupakan hal yang tidak dapat dihindari dari sebuah perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa karena memberikan pelayanan terbaik tidak mudah dilakukan. Bagi banyak perusahaan, keluhan pelanggan seringkali merupakan hal yang negatif bagi perusahaan. Padahal, perilaku keluhan pelanggan sangat penting untuk perusahaan jasa karena dari sebuah keluhan terkandung banyak informasi tentang keinginan pelanggan (<http://studentpreneur.com>).

Keluhan pelanggan sangat penting untuk restoran karena memberikan kesempatan untuk perusahaan agar mampu memperbaiki kesalahan yang dihadapi selama memberikan layanan (Lam dan Tang:2003). Jika dapat menentukan masalah utama keluhan dengan mencari tahu alasan terjadinya masalah, maka akan memperbaiki dan mengubah pelanggan yang merasa tidak puas menjadi pelanggan yang puas dan setia (Bowen:2001). Oleh karena itu, seharusnya

perusahaan lebih terbuka terhadap keluhan dan memandang keluhan sebagai suatu masukan yang berharga dan bermanfaat bagi perusahaan.

Keluhan dapat berdampak negatif apabila keluhan tersebut tidak dilanjutkan, sehingga perusahaan harus dapat mengelola dan melakukan penanganan keluhan dengan segera karena semakin lama keluhan diacuhkan maka semakin pelanggan merasa tidak puas. Biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lima kali lebih mahal daripada mempertahankan satu pelanggan yang sudah ada. Jadi, lebih baik memuaskan kembali pelanggan yang telah mengalami masalah atau merasakan keluhan daripada mendapatkan pelanggan baru (Bowen:2001).

Tingginya pertumbuhan restoran di Indonesia membuat saat ini makan di restoran merupakan sebuah kebiasaan di kalangan masyarakat guna berkumpul bersama teman dan keluarga. Terlebih di kota-kota besar, dimana kesibukan kerja, suami istri harus diluar rumah terus, kesempatan untuk kumpul keluarga untuk sekedar bersantap bersama jarang bisa dilakukan (<http://lifestyle.kompasiana.com>).

Banyaknya restoran yang berada di Surabaya membuat peneliti melakukan polling untuk mengetahui tempat restoran yang paling banyak dikunjungi. Alasan pemilihan hotel disini dan bukan Mall adalah karena sudah biasa bila Mall menjadi tempat tujuan untuk berkumpul dan makan bersama keluarga, teman atau rekan bisnis namun saat ini hotel yang fungsi utamanya sebagai tempat menginap dengan seiring dengan kemajuan hotel fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, namun fungsinya bertambah sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan menjadi perhatian masyarakat menjadi tempat tujuan untuk mencari tempat makan favorit (<http://minnyminds.com/2009/02/06/tinjauan-tentang-hotel.html>).

Di Surabaya terdapat beberapa hotel dan restoran di Surabaya seperti Hotel yang juga menyediakan Restoran bagi pengunjungnya seperti halnya Plaza Hotel Surabaya, Mercure Hotel Surabaya, Meritus Hotel Surabaya atau Novotel Hotel Surabaya. Dengan semakin banyaknya Hotel yang menyediakan restoran di Surabaya, peneliti melakukan *preliminary survey* kepada 30 orang untuk mengetahui restoran hotel yang sering dikunjungi responden untuk makan di

Surabaya. *Preliminary survey* dilaksanakan pada hari Senin, 3 Desember 2012. Dari 30 responden ini, diketahui 14 orang berjenis kelamin pria, dan 16 orang berjenis kelamin wanita. Berikut adalah hasil dari *preliminary survey* :

Tabel 1
Hotel Favorit yang Sering Dikunjungi
untuk Makan di Surabaya

Nama Mall	Jumlah Responden	Presentase (%)
Plaza Hotel Surabaya	5	16,7
Novotel Hotel Surabaya	7	23,3
Bumi Hotel Surabaya	4	13,3
Meritus Hotel Surabaya	10	33,3
Hotel Tunjungan Surabaya	1	3,3
Hotel Mercure Surabaya	3	10,0
Total	30	100

Sumber: Data Polling, diolah

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa restoran dalam hotel yang paling favorit adalah restoran di Hotel Meritus Surabaya sebanyak 10 responden atau 33,3%. Mercure Surabaya terletak di jalur utama melintas Surabaya, di samping kantor konsulat dan pemerintah dan tempat-tempat wisata seperti monumen Tugu Pahlawan dan kebun binatang. Ideal untuk perjalanan bisnis dan liburan, menawarkan akses mudah ke stasiun Gubeng dan bandara, Mercure Surabaya hotel memiliki 126 kamar termasuk tujuh suite dengan pelayan khusus, dua restoran, lounge kopi, bar kolam renang, tiga ruang rapat, ruang serbaguna, berenang kolam renang, pusat kebugaran dan spa.

Jika dilihat dari lokasinya, maka hotel ini terletak di lokasi yang sangat strategis, tepatnya yaitu berada di jalan Basuki Rahmat salah satu jalan utama di kota Surabaya dan memiliki akses yang mudah untuk ke tengah kota dan ke pusat bisnis lainnya. Para pengunjung hotel dengan mudah dapat menuju ke Gramedia Expo, Eat n Eat food plaza serta Ranch Market dan Tunjungan Plaza Mall

Hotel Meritus sendiri memiliki restoran utama yang terletak di loby lantai 1 hotel, bertemakan bar n resto modern namun ada beberapa tempat dengan sedikit sentuhan modern membuat penampilan restoran di hotel Meritus Surabaya tampak begitu elegan dan penataan interior restoran yang baik menambah kesan rapih dan elegan dari restoran hotel Meritus Surabaya.

Restoran ini juga didesain dengan bagus, lokasi tempatnya luas, dan memiliki ruang VIP yaitu ruangan yang lebih privat untuk tempat berkumpul

sambil menikmati makan bersama. Tempat ini cocok sekali dipakai untuk tempat mengadakan berbagai macam acara seperti acara ulang tahun, gathering, buka puasa bersama dan acara-acara yang lain.



Gambar 1
Restoran Hotel Meritus Surabaya

Menu yang dihidangkan oleh Restoran Hotel Meritus Surabaya lebih mengarah kepada hidangan *Western* dan Indonesia seperti halnya untuk desernya terdapat beberapa *cake*, *Tiramissu*, dan es seperti es doger, untuk hidangan utamanya nampak masakan barat seperti halnya *steake*, *burger* atau *sandwich* sedangkan untuk hidangan Indonesianya ada beberapa pilihan menu diantaranya adalah nasi goreng, iga penyet, ayam penyet dan soto ayam. Untuk harganya sendiri hidangan di restoran hotel meritus Surabaya tidak terlalu mahal berkisar antara Rp30.000-Rp100.000. Restoran Hotel Meritus Surabaya buka selama 24 jam untuk melayani tamu hotel.

Proses penyajian makanan yang ada di Restoran Hotel Meritus Surabaya diupayakan sangat cepat sekitar 5-10 menit, sehingga pengunjung restoran tidak terlalu menunggu lama. Walaupun penyajiannya cepat, tetapi di Restoran Hotel Meritus Surabaya juga sering terjadi keluhan yang dirasakan pelanggan, seperti salah satu hasil wawancara yang dirasakan responden yaitu:

Pertama, Saya kebetulan mengadakan pertemuan bisnis dengan salah satu klien di restoran hotel meritus Surabaya saat itu saya pesan nasi goreng, untuk penyajiannya dapat dikatakan cepat banget, tapi nasinya masih keras kayak nasi belum masak dan rasanya gak merata, ada bagian yang keasinan, ada yang

hambar seperti asal masak yang penting cepat (L, 30 tahun, Surabaya, 7 Januari 2013).

Kedua, Waktu itu saat saya ada menginap di Hotel Meritus Surabaya untuk mengikuti pertemuan dengan klien dari Jakarta saya sudah memesan Soto Ayam tanpa daun bawang kepada pelayannya karena saya alergi daun bawang namun ketika hidangan datang tetap saja diberikan daun bawang hal tersebut hanya ditanggapi dengan enteng oleh pelayan bahwa dia lupa memberi tahu juru masak (P, 35 tahun, Surabaya, 8 Januari 2013).

Lalu, peneliti melakukan sigi awal pada hari Rabu, 9 Januari 2013 dengan membagi kuesioner sigi awal kepada 30 responden untuk mengetahui keluhan yang terjadi di Restoran Hotel Meritus Surabaya ditinjau dari aspek dimensi keluhan. Responden terdiri dari 19 orang pria dan 11 orang wanita dengan memiliki karakteristik yaitu berdomisili di Surabaya, umur lebih dari 19 tahun, tingkat pendidikan terakhir minimal SMA/ sederajat, pernah makan dan minum di restoran Hotel Meritus Surabaya setidaknya 2 kali dalam 6 bulan terakhir, serta pernah melakukan complain/keluhan di Restoran Hotel Meritus Surabaya minimal 1 kali dalam 6 bulan terakhir.

Berikut adalah hasil sigi awal mengenai tanggapan tentang keluhan yang dirasakan responden Restoran Hotel Meritus Surabaya ditinjau dari empat dimensi yang mempengaruhi terjadinya keluhan yaitu harga, rasa makanan, pelayanan dan suasana.

Tabel 2
Hasil Pengolahan Data Mengenai Tanggapan Keluhan Pelanggan di Restoran Hotel Meritus di Surabaya

Dimensi Keluhan Pelanggan	Jumlah	Persentase (%)
Harga dan Pembayaran	2	6,67
Rasa dan Kualitas	13	43,33
Perlengkapan dan Suasana	7	23,33
Karyawan dan Layanan	8	26,67
Total	30	100

Sumber: hasil kuesioner sigi awal, 9 Januari 2013, diolah

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa paling banyak responden melakukan komplain pada rasa dan kualitas yakni sebanyak 43,33%, responden yang melakukan komplain pada karyawan dan layanan sebanyak 8 orang atau 26,67%, responden yang melakukan komplain pada perlengkapan dan

suasana sebanyak 7 orang atau 23,33%, dan responden yang melakukan komplain pada harga dan pembayaran sebanyak 2 orang atau 6,67%.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang *customer complaints* di restoran Hotel Meritus Surabaya.

METODE PENELITIAN

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah variabel *customer complaint*. Definisi operasional *customer complaint* menurut Bell and Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan restoran restoran Hotel Meritus Surabaya yang ditujukan kepada restoran restoran Hotel Meritus Surabaya yang cenderung bersifat negatif.

Menurut Emir (2011) dalam jurnal "*Customer complaints and complaint behaviours in Turkish hotel restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalaya*" terdapat 4 faktor dimensi keluhan pelanggan, yaitu: (1) *Price and payment* (harga dan pembayaran), (2) *Tastiness and quality* (rasa dan Kualitas), (3) *Equipment and atmosphere* (perlengkapan dan suasana) dan (4) *Staff and service* (karyawan dan Layanan).

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Sumber data diperoleh dari individu. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras nominal yang menggunakan beberapa pilihan jawaban yang sudah tersedia di setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah membeli, makan dan minum di Hotel Meritus Surabaya dan pernah melakukan *complaint* dengan karakteristik sebagai berikut: Responden yang berdomisili di Surabaya, Pendidikan minimal SMU/SMA sederajat, Pernah makan dan minum minimal dua kali di restoran Hotel Meritus di Surabaya dalam kurun waktu enam bulan terakhir, dan pernah melakukan *complaint* atau keluhan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang kemudian diolah. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Menyusun kuesioner yang disesuaikan dengan topik, variabel, elemen dan indikator yang diteliti.
2. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi karakteristik populasi yang telah ditetapkan dengan menggunakan cara *convenience sampling*.
3. Meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.
4. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi kemudian menyeleksi hasil kuesioner agar dapat mengetahui mana yang valid dan mana yang tidak valid.
5. Kuesioner yang sudah diseleksi diolah lebih lanjut untuk dengan membuat tabulasi data, sehingga data tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Dalam penelitian ini pengolahan data yang dilakukan adalah:

1. Distribusi frekuensi atau tabel frekuensi

Distribusi frekuensi berarti data dibagikan dalam beberapa kelompok dan dinyatakan atau diukur dalam persentase. Cara ini dilakukan untuk mengetahui kelompok mana yang paling banyak jumlahnya yang ditunjukkan oleh nilai persentase tertinggi dan kelompok mana yang paling sedikit jumlahnya yang ditunjukkan oleh nilai persentase terendah.

2. Persentase dalam diagram batang

Data-data yang diolah didapatkan dari kumpulan lembaran kuesioner. Kemudian untuk lebih memperjelas dan mempermudah dalam pembahasan data, maka akan ditampilkan dalam beberapa diagram batang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner telah dilakukan pada bulan Mei 2013 dan kuesioner telah dibagikan kepada 130 orang responden. Dari kuesioner yang telah dibagikan dilakukan proses seleksi ternyata terdapat 7 kuesioner yang tidak layak untuk dianalisis dikarenakan kuesioner tidak terisi lengkap sehingga dilakukan penyebaran kuesioner kembali kepada 7 orang responden. Setelah 7 kuesioner tersebut diperiksa, kuesioner tersebut dinyatakan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Oleh karena itu pada penelitian ini, analisis akan dilakukan mengacu pada hasil rekapitulasi jawaban 130 orang responden.

Penyebaran kuesioner dilakukan di area Hotel Meritus Surabaya dengan menunggu konsumen keluar dari area Restoran Hotel Meritus Surabaya dimana

sekiranya dapat menemui responden yang sesuai dengan kriteria sampel dalam penelitian ini, penyebaran tidak dilakukan di dalam area Hotel Meritus Surabaya karena tidak didapatkan ijin penyebaran kuisioner di area Restoran Hotel Meritus Surabaya. Dalam proses penyebarannya juga terdapat beberapa hambatan, diantaranya responden yang termasuk kriteria tidak berkenan mengisi kuesioner dengan alasan yang beragam salah satunya adalah tidak mempunyai banyak waktu untuk mengisi kuesioner. Dalam proses pengisian kuesioner responden di damping surveyor dengan tujuan agar responden apabila merasa ada yang kurang jelas dapat bertanya langsung kepada surveyor.

Kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian I dan bagian II, bagian I berisi 8 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden seperti diantaranya adalah, jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden, dan pekerjaan responden.

Pada kuesioner bagian II responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap *customer complaints* yang berisikan 4 pernyataan, dalam kuesioner tersebut, terdapat pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden berkaitan dengan Hotel Meritus Surabaya. Hasil dari tanggapan responden pada bagian II inilah yang akan digunakan untuk menggambarkan *customer complaints* Hotel Meritus Surabaya.

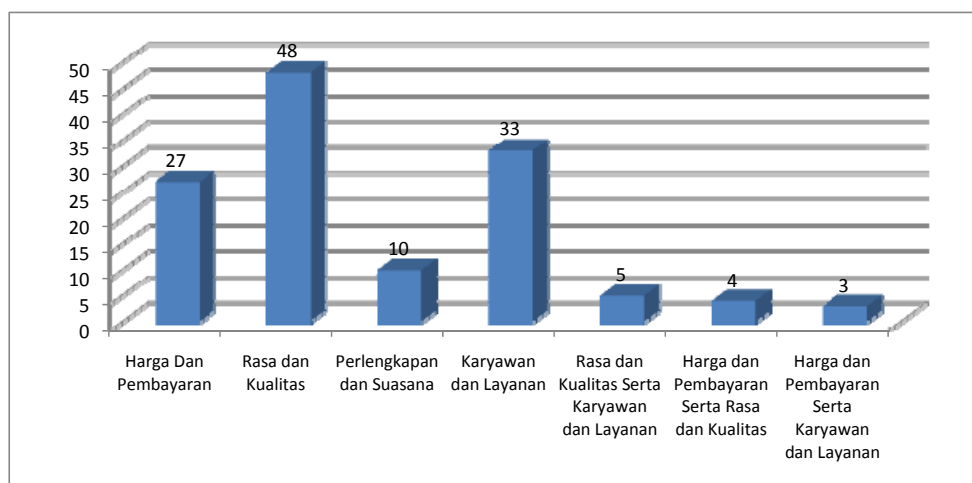
Adapun cara-cara yang dilakukan untuk membahas dan menganalisis data-data yang telah diperoleh adalah dengan membagi dan mengelompokkan *customer complaints* restoran Hotel Meritus Surabaya, kemudian dari pengelompokan *customer complaints* restoran Hotel Meritus Surabaya ini dianalisis satu persatu alasan *customer complaints* dari pengelompokan yang diteliti sesuai dengan pertanyaan dalam kuesioner dalam bentuk tabel yang dapat menunjukkan dan menggambarkan hasil pengolahan data secara lebih praktis dan memudahkan untuk dibaca, setelah itu dilanjutkan dengan analisis secara keseluruhan yang mencakup semua *customer complaints* restoran Hotel Meritus Surabaya

Berikut ini akan ditampilkan hasil pengolahan berdasarkan kuesioner yang telah disebar sebanyak 130 responden dan dibahas mengenai *customer complaints* pada restoran Hotel Meritus Surabaya.

Tabel 1
Customer Complaints Pada Restoran Hotel Meritus Surabaya

No	Bentuk Komplain	Frekuensi	Persen (%)
1	Harga dan Pembayaran	27	20,77
2	Rasa dan Kualitas	48	36,92
3	Perlengkapan dan Suasana	10	7,69
4	Karyawan dan Layanan	33	25,38
5	Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan	5	3,85
6	Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas	4	3,08
7	Harga dan pembayaran serta Karyawan dan Layanan	3	2,31
Total		130	100

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner Diolah



Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner Diolah

Gambar 1
Customer Complaints Pada Restoran Hotel Meritus Surabaya

Berdasarkan tabel 4 dan gambar 6 maka dapat diketahui bahwa dari penyebaran kepada 130 responden paling banyak bentuk *customer complaints* responden adalah pada rasa dan kualitas yakni sebanyak 48 responden atau 36,92%, *customer complaints* pada karyawan dan layanan sebanyak 33 responden atau 25,38%, *customer complaints* harga dan pembayaran sebanyak 27 responden atau 20,77% dan *customer complaints* pada perlengkapan dan suasana sebanyak 10 responden atau 7,69%. Responden juga memberikan komplain lebih dari satu bentuk yakni responden yang komplain pada Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan sebanyak 5 responden atau 3,85%, responden yang komplain pada Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas sebanyak 4 responden atau 3,08%

dan responden yang komplain pada Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan sebanyak 3 responden atau 2,31%.

RINGKASAN DAN REKOMENDASI

RINGKASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya didapatkan konklusi sebagai berikut :

1. Bila dilihat dari hasil penelitian diketahui paling banyak *customer complaints* pada rasa dan kualitas sebanyak 48 responden atau 36,92% dan karyawan dan layanan sebanyak 33 responden atau 25,38%
2. Pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran paling banyak bentuk komplain pada terdapat sering kesalahan pencatatan pada nota sebanyak 17 responden.
3. Pada bentuk *customer complaints* rasa dan kualitas paling banyak bentuk komplain pada rasa makanan yang disajikan tidak enak sebanyak 17 responden.
4. Pada bentuk *customer complaints* perlengkapan dan suasana paling banyak pada peralatan meja tidak lengkap masing-masing sebanyak 4 responden.
5. Pada bentuk *customer complaints* karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama sebanyak 13 responden.
6. Pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran serta rasa dan kualitas paling banyak pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan rasa makanan yang disajikan tidak enak serta terdapat kesalahan Pencatatan pada nota dan makanan minuman yang disajikan tidak *fresh* masing-masing sebanyak 2 responden.
7. Pada bentuk *customer complaints* harga pembayaran dan karyawan layanan paling banyak terdapat pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan penyajian makanan minuman sangat lama sebanyak 2 responden.
8. Pada bentuk *customer complaints* rasa dan kualitas serta karyawan dan layanan paling banyak terdapat pada rasa masakan yang disajikan tidak enak dan penyajian makanan dan minuman sangat lama sebanyak 2 responden.

SARAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini, maka akan disampaikan beberapa rekomendasi kepada pihak Hotel Meritus Surabaya atau peneliti selanjutnya, yaitu :

1. Bila dilihat dari hasil penelitian maka *customer complaints* paling banyak adalah pada rasa dan kualitas sehingga kedepannya diharapkan pada pihak Hotel Meritus Surabaya dapat memperbaiki rasa makanan yang disajikan seperti halnya memasak dengan menggunakan standar bumbu yang telah ditetapkan dan dengan suhu yang sesuai dengan jenis makanannya.
2. Untuk elemen harga dan pembayaran diharapkan pihak Hotel Meritus Surabaya dapat melakukan pelatihan kepada karyawan untuk lebih teliti dalam pencatatan pesanan agar tidak terjadi kesalahan pada pencatatan nota.
3. Untuk elemen perlengkapan dan suasana diharapkan pihak Hotel Meritus Surabaya lebih dapat melengkapi setiap perlengkapan makanan sesuai dengan pesanan pelanggan.
4. Untuk elemen karyawan dan layanan diharapkan pihak Hotel Meritus Surabaya dapat menetapkan standar waktu memasak agar tidak terjadi konsumen yang menunggu lama.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat direkomendasikan untuk melakukan penelitian kausalitas seperti halnya melakukan penelitian pengaruh *customer complaints* terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Indonesia: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Arief, Abbd Rahman, 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Barlow, Janelle and Diana Maul, 2000. *Emotional Value: Creating Strong Bonds with your customer*. Berret Koehler Publisher Inc. San Francisco.
- Bell, Simon J & James A. 2006. "Coping With Customer Complaints" *Journal of service research*,

- Bowen, John. 2000. The relationship between customer loyalty and customer satisfaction . *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Cousins, J., Foskett, D., Gillespie, C. 2002. *Food and Beverage Management*. London: Prentice Hall/Pearson Education.
- Emir, Oktay.2000. Customer Complaints And Complaint Behaviours In Turkish Hotel Restaurants: An Application In Lara And Kundu Areas Of Antalya
- Kim Chulmin, Kim Sounghie, Im Subin 2003, The Effect of Attitude and Perception on Consumer Complaint Intentions, *Journal of Consumer Marketing*, Volume 20 – No. 4, pp. 352-371.
- Kotler, P dan Kevin.L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta
- Lam, S & Tang, C (2003). *Motivation Of Survey Employees in Construction Projects. Journal of Geospital Engineering*. Vol 5(1). Hongkong Instution of Engineering Surveyors
- Lovelock, C., Wright, L., 2005 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- McColl-Kennedy, J. R. and G. C. Kiel. 2000. *Marketing: A Strategic Approach*. Nelson Inc., Melbourne
- Snellman, K & Vihtkari. 2003. Customer Complaining Benavior in Tecnology based service encounters. *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), pp. 217-231.
- Agusnawar, A.Md., Par. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- <http://binaukm.com/2010/05/definisi-rumah-makan-dan-restoran-pelaung-usaha-rumah-makan/>
- <http://economy.okezone.com/read/2012/07/19/320/665784/industri-hotel-dan-restoran-tumbuh-5>
- <http://www.centroone.com/news/2011/05/04r/bisnis-f-and-b-masih-sangat-potensial/>

<http://sunarta8.wordpress.com/2012/04/10/sejarah-perkembangan-dan-konsep-hotel/>

<http://wisata.suarasurabaya.net/news/2012/110051-5-Hotel-Bisnis-di-Surabaya>

<http://www.seputar-indonesia.com/ediscetak/content/view/520451/>

<http://www.surabaya.go.id/berita/detail.php?id=11801>

<http://studentpreneur.co/penanganan-keluhan-pelanggan/>

<http://lifestyle.kompasiana.com/urban/2012/08/11/trik-trik-restoran-memperdayai-tamunya/>

<http://minnyminds.com/2009/02/06/tinjauan-tentang-hotel.html>